

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tantangan global dalam perkembangan era globalisasi pada saat ini tidak dapat dihindari baik dari sektor swasta maupun pemerintah, dikarenakan seiring dengan globalisasi ini kesadaran akan kualitas yang membuat masyarakat menuntut adanya standar minimum dari layanan yang digunakan mereka untuk membuktikan bahwa suatu organisasi menyediakan layanan tersebut yang dapat dipercaya akan kualitasnya.

Maka dari itu suatu lembaga pemerintah sangat perlu membuat sebuah kerangka sistem mutu lembaga yang sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga/instansi tersebut sebelumnya. Untuk itu sasaran atau tujuan mutu lembaga dari suatu instansi dapat mampu mencapai keinginan dan kesesuaian yang telah diharapkan dari mitra kerja ataupun pelanggan.

Aparatur pemerintah merupakan sumber daya yang sangat utama dalam sektor pemerintahan. Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) maupun *Non-ASN* adalah *asset* terpenting yang akan menjadi ujung tombak dalam menjalankan sebuah lembaga untuk mencapai kualitas mutu lembaga yang baik. Maka dari itu kinerja pegawai sangat penting sekali dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh suatu lembaga.

Suatu organisasi dengan kinerja pegawainya yang tinggi maka akan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja pegawai yang optimal. Dalam pencapaian kinerja yang tinggi melalui suatu produktivitas dan efisiensi akan selalu menjadi tujuan prioritas utama bagi organisasi. Hal tersebut menjelaskan bahwa kinerja pegawai benar-benar dibutuhkan dalam mencapai tingkat kinerja yang tinggi dalam suatu organisasi.

Sejalan dengan fenomena ini, konsep kinerja pegawai adalah hasil dari suatu pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis sebuah organisasi, kepuasan dari konsumen dengan memberikan kontribusi yang pada lembaga. Namun, sebenarnya kinerja itu mempunyai makna yang lebih luas, bukan

hanya hasil dari kerja tetapi termasuk juga bagaimana suatu proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2012, hlm. 7).

Menurut Mathis dan Jackson (2000, hlm. 378) indikator kinerja individual dalam pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas dari hasil. Sebuah kualitas kerja itu dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu kualitas pekerjaan yang dihasilkan terhadap keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai.
- 2) Kuantitas dari hasil. Kuantitas dari jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan oleh jumlah unit, jumlah suatu siklus aktivitas tugas yang telah diselesaikan oleh pegawai.
- 3) Ketepatan waktu dari hasil. Ketepatan waktu dapat diukur dari persepsi pegawai terhadap aktivitas yang telah diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output/hasil.
- 4) Kehadiran. Kehadiran pegawai dalam sebuah lembaga/instansi baik dalam masuk kerja, izin, pulang kerja, maupun tanpa alasan yang akan memengaruhi kinerja pegawai.
- 5) Kemampuan kerja sama. Kemampuan seorang pegawai dalam bekerjasama dengan rekan kerja lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah ditetapkan akan mencapai suatu daya guna dan hasil yang maksimal.

Dalam pencapaian kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Bandung belum bisa mencapai hasil yang sesuai dengan targetan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1 rata-rata penilaian perilaku pegawai sebelum memakai ISO 9001:2015. Adapun rata rata hasil penilaian kinerja pegawai sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Rata-rata Hasil Penilaian Kinerja Pegawai**

Perilaku Pegawai	Nilai				
	2010	2011	2012	2013	2014
Orientasi Pelayanan	78	77	77	80	78
Integritas Pegawai	78	79	79	79	79
Komitmen Pegawai	79	78	77	75	77
Disiplin Pegawai	78	77	78	79	77

Kerjasama Pegawai	80	80	78	77	77
Jumlah	393	391	389	390	388
Nilai rata-rata	78,6	78,2	77,8	78	77,6
		Turun 0,4	Turun 0,4	Naik 0,2	Turun 0,4

Sumber: Sub. Bagian Rencana dan Program Dinas Pendidikan Kota Bandung (dalam skripsi: Alya Salsabila. (2015). *Pengaruh penempatan kerja terhadap kinerja pegawai di dinas pendidikan kota bandung*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung).

Apabila hasil penilaian tersebut dikonfersikan ke dalam abjad A, B, C, D dan E, maka skala penilaian kerja pegawai sebagai berikut : A = 90-100 (Sangat Baik) , B = 80-89 (Baik), C = 60-79 (Cukup Baik), D = 40-59 (Buruk), E = 20-39 (Sangat Buruk). Berdasarkan dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa selama lima tahun penilaian pegawai stabil ada pada penilaian C. Hal ini menunjukkan bahwa suatu kinerja para pegawai masih belum optimal. Masih rendahnya kinerja pegawai diakibatkan karena kerjasama (*teamwork*) belum berjalan secara optimal yang mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai.

Untuk memperbaiki kinerja aparturnya maka pemerintah melakukan standarisasi agar dapat meningkatkan performa kualitas pelayanan publik dengan baik. Hal ini sejalan dengan tuntutan tersebut, maka salah satu cara yang paling tepat untuk diterapkan dalam upaya meningkatkan kualitas di suatu institusi pemerintah adalah dengan adanya perbaikan manajemen kualitas melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam melaksanakan manajemen organisasi yang berada di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu Dinas Pendidikan Kota Bandung dengan menggunakan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum (PMPU) No. 04/PRT/M/2009 tentang suatu Sistem Manajemen Mutu Departemen Pekerjaan Umum sebagai acuan dalam menjalankan tugas. Tujuan pada peraturan ini untuk memudahkan Unit Kerja/ Satuan Kerja/ Unit Pelaksana Kegiatan serta penyedia jasa dan barang dalam melaksanakan tugas pemerintah dibidang pekerjaan umum.

Adapun Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 04/PRT/M/2009 Pasal 5 penerapan Sistem Manajemen Mutu yang menjelaskan bahwa :

- 1) Seluruh Unit Kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing wajib memahami dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu.
- 2) Seluruh Satuan Kerja dan Unit Pelaksana Kegiatan ( pekerjaan konstruksi dan non-konstruksi ) di lingkungan Departemen sesuai dengan tugas dan fungsinya wajib memahami dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu.
- 3) Penyedia Jasa atau Barang di lingkungan Departemen baik di pusat maupun daerah wajib memahami dan menerapkan Sistem Manajemen Mutu.
- 4) Unit Kerja, Satuan Kerja Unit, dan Pelaksana Kegiatan di lingkungan Departemen baik di pusat maupun daerah wajib melaksanakan pengukuran kinerja penerapan Sistem Manajemen Mutu melalui Audit Internal.
- 5) Unit Kerja, Satuan Kerja Unit, dan Pelaksana Kegiatan di lingkungan Departemen baik di pusat maupun daerah wajib melakukan audit Sistem Manajemen Mutu terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh Penyedia Jasa atau Barang di lingkungan Departemen.

Perbaikan manajemen kualitas sangat dipengaruhi oleh SDM yaitu pegawai. Penerapan ISO 9001:2015 sebagai perbaikan sistem manajemen mutu dalam organisasi akan memberikan dampak positif pada sikap individu pegawai yaitu kinerja pegawai. Kinerja pegawai adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai & Basri, 2005, hlm. 14). Dalam kinerja pegawai ada beberapa indikator yang perlu diketahui, Siagian (2008, hlm. 56) mengemukakan beberapa indikator pegawai, diantaranya adalah: Kualitas kerja, kemampuan, komunikasi, inisiatif, dan ketepatan waktu.

Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan yang merupakan tuntutan bagi setiap instansi pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang prima, dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kinerja aparatur secara maksimal.

Salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah ISO 9001:2015 yang merupakan revisi dari ISO 9001:2008. ISO 9001:2015 adalah standar Sistem Manajemen Mutu yang ditetapkan oleh *International Organization for Standardization (IOS)*, suatu badan swasta internasional untuk standarisasi mutu yang berkedudukan di Jenewa, Swiss. Meski ISO adalah organisasi *non* pemerintah, kemampuannya untuk menetapkan standar yang sering menjadi hukum melalui persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh daripada kebanyakan organisasi nonpemerintah lainnya. Standar ini merupakan sarana untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan mampu menjawab tantangan globalisasi dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi.

ISO 9001:2015 memberikan panduan dan alat bagi perusahaan dan organisasi yang ingin memastikan bahwa produk dan layanan mereka konsisten memenuhi persyaratan pelanggan, dan kualitas tersebut terus ditingkatkan secara konsisten. (ISO, 2015). Prinsip-prinsip manajemen mutu yang digunakan dalam ISO 9001:2015 diantaranya adalah: Fokus terhadap pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, peningkatan, keputusan atas dasar bukti, dan manajemen hubungan.

Namun Dinas Pendidikan Kota Bandung belum mampu mencapai target dalam memberikan pelayanan yang prima untuk memuaskan masyarakat yang dapat dilihat ditabel sistem tata kelola dan SDM yang handal dalam menjamin terselenggaranya layanan prima.

**Tabel 1.2**

**Sistem Tata Kelola dan SDM yang Handal dalam Menjamin  
Terselenggaranya Layanan Prima**

No	Indikator	Satuan	Tahun 2017		%
			Target	Realisasi	
1	Persentase Unit kerja eselon III yang ber- ISO	%	80.00	80.00	100.00
2	Persentase Pegawai yang memenuhi standar minimal S-1	%	42.00	42.17	100.00

3	Persentase Pegawai yang memperoleh diklat teknis fungsional	%	23.00	23.11	100.00
4	Nilai Evaluasi AKIP (LKIP)	%	71.00	71.22	100.00
5	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	%	83.48	83.36	100.00

Sumber : Sistem Informasi Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah Kota Bandung ([http://103.90.64.19/lakip\\_old/portal/home/tentang\\_view](http://103.90.64.19/lakip_old/portal/home/tentang_view))

Dari tabel sistem tatakelola dan SDM yang handal dalam menjamin terselenggaranya layanan prima beberapa indikator telah mencapai target yang telah ditargetkan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung, namun hal tersebut masih jauh ke angka 100%. Dapat dilihat dari tabel diatas untuk indikator point ke lima yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan Kota Bandung menargetkan 83.48 namun yang terealisasi hanya 83.36 pada tahun 2017 hal ini bersamaan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Dinas Pendidikan Kota Bandung sudah menerapkan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan mutu yang telah dinyatakan lulus dan tersertifikasi pada tahun 2017 (dapat di lihat di <http://www.disdik.bandung.go.id/>).

Setelah melakukan studi pendahuluan dengan menggunakan metode wawancara pada tanggal 6 Maret 2020 kepada Pranata hubungan masyarakat yaitu Ibu Irvy Permata, S.Ikom pada bagian sekretariat Dinas Pendidikan sub bagian program, data dan informasi bahwa ISO 9001:2015 hanya digunakan sebagai *tool* saja, tidak digunakan sebagai pedoman karena terkait dengan budaya organisasi di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Para pegawai yang ada di Dinas Pendidikan sebagian besar menyelesaikan tugasnya dengan praktis namun kerapihan kerja juga sangat diperhatikan agar menghasilkan hasil kerja yang efektif dan tidak berbelit-belit. Hal ini mengakibatkan pekerjaan tidak terselesaikan sesuai dengan *schedule* yang telah dilakukan, akibatnya akan berdampak kepada penetapan status Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Serta sebagian besar pegawai masih belum memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

Dinas Pendidikan Kota Bandung merupakan salah satu organisasi perangkat daerah (OPD) Pemerintah Kota Bandung yang memiliki arah kebijakan merealisasikan dalam bidang pendidikan.

Visi Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah “Terwujudnya Pelayanan Pendidikan yang Bermutu, Berkeadilan dan Berwawasan Lingkungan”. Penjabaran Visi Dinas Pendidikan Kota Bandung sebagai berikut: Bermutu disini adalah suatu kondisi yang dinamis yang bisa menghasilkan pelayanan yang lebih baik, lebih murah dan lebih cepat. Berkeadilan, suatu kondisi adanya dorongan dan keinginan untuk melakukan suatu aktivitas yang didasarkan pada perbuatan baik dan tidak membedakan. Berwawasan lingkungan, suatu kondisi yang menyeraskan aktivitas dengan kemampuan sumber daya alam dalam menopang kebutuhan.

Adapun tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan Kota Bandung berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, yang selanjutnya diatur melalui Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 475 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi Pada Dinas Daerah Kota Bandung.

Tugas pokok Dinas Pendidikan Kota Bandung adalah untuk melaksanakan urusan pemerintah di bidang pendidikan, pemuda dan olahraga berdasarkan asas otonomi dan pembangunan.

Sedangkan fungsi Dinas Pendidikan Kota Bandung diantaranya adalah: (a) Perumusan kebijakan teknis lingkup Pendidikan Taman Kanak-kanak dan Sekolah Dasar (PTKSD), Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (PSMP), Pendidikan Sekolah Menengah atas dan Kejuruan (PSMAK), Pendidikan Non Formal dan Informal, serta kepemudaan dan olahraga. (b) Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang pelaksanaan kegiatan teknis operasional bidang pendidikan, Pendidikan Taman Kanak-kanak dan Sekolah Dasar (PTKSD), Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (PSMP), Pendidikan Sekolah Menengah atas dan Kejuruan (PSMAK), Pendidikan Non Formal dan Informal, serta kepemudaan dan olahraga. (c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendidikan, Pendidikan Taman Kanak-kanak dan Sekolah Dasar (PTKSD), Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (PSMP), Pendidikan Sekolah Menengah atas dan Kejuruan (PSMAK), Pendidikan Non Formal dan Informal, serta

kepemudaan dan olahraga. (d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya. (e) Pembinaan, monitoring, evaluasi dan laporan penyelenggaraan kegiatan Dinas. Hal ini upaya peningkatan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat menjadi program prioritas sektor pendidikan dalam rangka pengembangan SDM yang berkualitas.

Implementasi ISO 9001:2015 yang dilakukan di dalam suatu organisasi dapat memengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Hal ini didasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Pamungkas (2013), dalam penelitiannya menemukan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 signifikan terhadap kinerja seorang pegawai serta mempunyai pengaruh yang positif. Perbaikan sistem manajemen mutu organisasi merupakan faktor yang dapat berpengaruh terhadap pencapaian peningkatan kinerja pegawai. Adanya hubungan positif antara Implementasi ISO dengan kinerja pegawai merupakan bukti bahwa pencapaian peningkatan kinerja pegawai karyawan adalah dengan melakukan perbaikan sistem manajemen mutu perusahaan melalui ISO 9001:2015.

Kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung menjadi acuan utama dalam membentuk suatu sistem mutu lembaga. Menurut Rahadi (2010, hlm. 40) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, untuk kerja atau penampilan kerja. Meningkatnya mutu kinerja secara berkelanjutan maka kualitas kinerja keseluruhan akan sangat berdampak kepada pelanggan. Dinas Pendidikan Kota Bandung ini telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang dimana tercantum dalam klausul tujuh yaitu dukungan akan informasi terdokumentasi serta pengelolaan SDM dan Infrastruktur harus ditingkatkan. Penerapan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memberikan manfaat yang besar dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi dalam upaya mewujudkan pelayanan yang prima kepada pelanggan, masyarakat, dan mitra kerja.

Setelah adanya penerapan SMM ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung, belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh penerapannya terhadap kinerja pegawai. Hal ini menyebabkan tidak dapat diketahui pengaruhnya secara nyata terhadap kinerja pegawai.



Berdasarkan permasalahan yang telah penulis sebutkan maka dibutuhkan suatu penelitian yang mendalam untuk melakukan membuktikan hal tersebut. Atas dasar itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Bandung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan judul : “Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Bandung”, Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas, maka dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
- 2) Bagaimana gambaran kinerja pegawai setelah menerapkan ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung?
- 3) Seberapa besar pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian berdasarkan beberapa rumusan masalah diatas di antaranya sebagai berikut:

- 1) Mendeskripsikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
- 2) Mendeskripsikan Kinerja Pegawai setelah memakai ISO 9001:2015 di Dinas Pendidikan Kota Bandung.
- 3) Mengetahui Seberapa besar pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan hasil dari pencapaian tujuan. Dalam manfaat penelitian ini ada dua hal yaitu mengembangkan ilmu pengetahuan (segi teoritis) dan membantu mengatasi , memecahkan dan mencegah masalah yang ada pada

objek yang diteliti ( segi praktis). Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

#### 1) Segi Teoritis

Manfaat penelitian ini dilihat dari segi teoritis yaitu untuk mengembangkan khazanah keilmuan dan informasi bidang Administrasi Pendidikan terkait tentang Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Bandung.

#### 2) Segi Praktis

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, pada dasarnya peneliti mengharapkan dari hasil penelitian ini nantinya akan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan :

##### 1. Bagi Lembaga

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan untuk lembaga dalam pengembangan dan kemajuan lembaga khususnya pada Dinas Pendidikan Kota Bandung.

##### 2. Bagi Penulis

Untuk penulis sendiri diharapkan mampu meningkatkan wawasan pengetahuan serta penelitian ini menjadi suatu objek nyata atau fenomena penerapan dari teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan dan dibandingkan dengan fenomena yang terjadi lapangan tentang Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kinerja Pegawai.

### 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi merupakan gambaran mengenai keseluruhan isi skripsi dan sistematika penulisan skripsi ini disusun berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia nomor 7867/UN40/HK/2019 tentang Penulisan Karya Ilmiah UPI Tahun Akademik 2019 agar mempermudah dan mengetahui garis besar dari isi skripsi setiap babnya, adapun struktur organisasi skripsi ini diantaranya:

- 1) BAB I Pendahuluan. Bab pendahuluan ini merupakan bab pengenalan dari penelitian yang didalamnya mencakup latar belakang penelitian, rumusan

masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat/signifikasi penelitian, dan struktur organisasi.

- 2) BAB II Kajian Pustaka. Dalam bab ini berisikan teori-teori untuk memberikan konteks yang lebih jelas terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian; penelitian terdahulu; kerangka berpikir dari penelitian; serta hipotesis penelitian.
- 3) BAB III Metode Penelitian. Pada bagian ketiga ini merupakan bab yang bersifat prosedural menjelaskan tentang desain penelitian; partisipan; lokasi, populasi dan sampel penelitian; instrumen penelitian; prosedur penelitian; dan analisis data.
- 4) BAB IV Temuan dan Pembahasan. Dalam bab ini akan menyampaikan dua hal utama yaitu temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan serta pembahasan temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.
- 5) BAB V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi. Pada bab terakhir ini diusulkan berdasarkan hasil analisis untuk menjawab rumusan masalah dan memberikan saran yang diajukan bagi pihak terkait serta mengajukan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya.